淘宝/天猫直通车服务使用规范

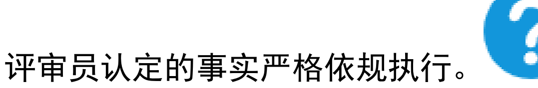
2021-10-21

本规范于 2017 年 7 月 4 日首次生效，于 2021 年 8 月 25 日最新修订。

第一章 依据及总则

第一条 为有效规范淘宝/天猫直通车服务用户（下称用户）对淘宝/天猫直通车服务的使用，根据《淘宝/天猫直通车软件服务协议》，制订本使用规范，本使用规范系对《淘宝/天猫直通车软件服务协议》和《广告服务协议》的有效补充。

第二条 阿里妈妈有权随时变更本规范并在网站上予以公告。若用户不同意相关变更，应立即停止使用淘宝/天猫直通车服务。阿里妈妈有权对用户行为及应适用的服务使用规范进行单方认定，并据此处理。

第三条 部分违规行为，阿里妈妈将引入大众评审员机制进行认定，阿里妈妈会基于大众评审员认定的事实严格依规执行。

第二章 定义

第四条 推广信息，是指对用户使用淘宝/天猫直通车服务发布的商品信息，包括但不限于对应的关键词、推广标题、推广图片、商品详情信息等。

第五条 删除推广信息，是指将用户推广信息自淘宝/天猫直通车服务系统中删除。

第六条 商品屏蔽，是指用户使用淘宝/天猫直通车服务时，其推广的商品或服务及相应推广信息在特定时间内不予展示，亦简称“屏蔽”。

第七条 换宝贝，是指卖家为了累积销量或人气，修改原有的商品标题、价格、图片或详情等，从而使变之成另外一个商品继续出售的行为。

第八条 发布违禁信息，是指会员发布国家禁止出售的商品或信息，即《淘宝平台违禁信息管理规则》中构成严重违规行为的商品或信息。

第九条 骗取他人财物，是指以非法获利为目的，非法获取他人财物，涉嫌侵犯他人财产权的行为。

第十条　　本规范所称“以上”，包括本数。

上述定义，阿里妈妈如有变更，以阿里妈妈变更后的定义为准。

第三章 用户管理

第十一条 除非您与阿里妈妈另有书面约定，如您要成为淘宝/天猫直通车服务用户，店铺主营类目需要符合《阿里妈妈用户准入店铺主营类目限制》的要求，按照账户属性同时需符合相应的条件，要求如下：

（一）淘宝网账户

1、店铺状态正常；

2、用户状态正常；

3、淘宝店铺的开通时间不低于 24 小时；

4、店铺综合排名（指阿里妈妈通过多个维度对商家进行排名，排名的维度包括但不限于商家的类型,店铺主营类目，店铺服务等级，店铺的历史违规情况等，以及阿里妈妈妈妈认为不适宜加入直通车的因素。店铺综合排名仅适用于淘宝/天猫直通车准入，阿里妈妈不对外公示具体的排名结果）；

5、店铺如因违反《淘宝平台规则总则》中相关规定而被处罚扣分的，还需符合以下条件：

违规类型	当前累计扣分分值	距离最近一次处罚扣分的时间
出售假冒商品	24 分及以上	满 90 天
严重违规行为（出售假冒商品除外）	大于等于 6 分，小于等于 12 分	满 30 天
	大于 12 分，小于 48 分	满 90 天

6、未在使用阿里妈妈或其关联公司其他产品（包括但不限于超级钻展、品销宝、淘宝客等）服务时因严重违规被中止或终止服务。

7、经阿里妈妈排查认定，该账户实际控制的其他阿里平台账户未被阿里平台处以特定严重违规行为处罚或发生过严重危及交易安全的情形，且结合大数据判断该店铺经营情况不易产生风险；

（二）天猫卖家、飞猪商家

1、店铺状态正常；

2、用户状态正常；

3、店铺的开通时间不低于 24 小时；

4、店铺综合排名（指阿里妈妈通过多个维度对商家进行排名，排名的维度包括但不限于商家的类型,店铺主营类目，店铺服务等级,店铺的历史违规情况等。店铺综合排名仅适用于淘宝/天猫直通车准入，阿里妈妈不对外公示具体的排名结果）；

5、店铺如因违反《天猫规则》、《飞猪规则》，近 90 天（含）因严重违规扣分累计未达到 24 分及以上；

6、未在使用阿里妈妈或其关联公司其他产品（包括但不限于超级钻展、品销宝、淘宝客等）服务时因严重违规被中止或终止服务。

7、经阿里妈妈排查认定，该账户实际控制的其他阿里平台账户未被阿里平台处以特定严重违规行为处罚或发生过严重危及交易安全的情形，且结合大数据判断该店铺经营情况不易产生风险；

（三）口碑网商家

1、商户准入标准：

（1）商户所关联的门店整体达标率大于或等于 80%；

2、门店达标标准：

（1）在淘宝有开店并展示的口碑商户；

（2）门店符合“口碑用户类目准入”要求；

（3）店铺评分大于等于 4 分；

（4）店铺综合排名（指阿里妈妈通过多个维度对商家进行排名，排名的维度包括但不限于商家的类型，门店主营类目，门店的历史违规情况，门店纠纷率等，以及阿里妈妈妈妈认为不适宜加入直通车的因素。店铺综合排名仅适用于淘宝/天猫直通车准入，阿里妈妈不对外公示具体的排名结果）；

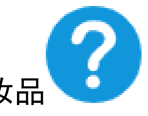
3、其他条件：

（1）未在使用阿里妈妈或其关联公司其他产品（包括但不限于超级钻展、品销宝、淘宝客等）服务时因严重违规被中止或终止服务；

（2）经阿里妈妈排查认定，该账户实际控制的其他阿里平台账户未被阿里平台处以特定严重违规行为处罚或发生过严重危及交易安全的情形，且结合大数据判断该店铺经营情况不易产生风险；

第四章 资质管理

第十二条 用户应确保所推广商品具备根据国家法律法规之规定必须取得的所有资质文件。如您推广所涉及的商品属于下述商品类目，您需按照要求提交资质文件。如法律法规、国家政策变化或出现其他情形的，不在下表范围内但阿里妈妈认为有必要提交的其他资质文件，您亦应予提交。

（一）化妆品

1、如推广特殊功效商品（染发、烫发、祛斑、美白、防晒、防脱发等），需提供国家药品监督管理局核发的特殊用途化妆品行政许可批件。

2、如推广育发、脱毛、美乳、健美、除臭，祛疤等功效，需提供权威检测部门提供的检测报告。

（二）保健食品、农药、兽药、药品/医疗器械、医疗及健康服务、特殊医学用途配方食品

1、提供对应产品/服务的广告审查证明及成品样件表

（三）推广信息如涉及到第三方信息或数据描述的，应补充对应授权资质或数据来源

第五章 推广商品及推广信息管理

第十三条 除非您与阿里妈妈另有书面约定，推广信息和推广信息中的商品需符合“淘宝/天猫直通车商品推广类目准入明细”

第十四条 用户推广的商品及信息应符合下述要求：

（一）A 类违规行为。用户不得违反下述要求，否则为 A 类违规行为：

（1）不得推广含有色情淫秽内容商品或信息；【解读】

（2）不得推广对人体造成重大伤害的或用于危害他人人身安全的管制器具等商品或信息；【解读】

（3）不得推广易燃易爆、剧毒化学品、毒品、制毒原料及毒品吸食工具等商品或信息；【解读】

（4）不得推广窃取隐私软件和设备、身份证明等涉及人身安全、隐私的商品或信息；【解读】

（5）不得推广封建迷信色彩的商品或信息；【解读】

（6）不得推广违反国家行政法律或不适宜交易的商品或信息；【解读】

（7）不得推广《淘宝平台规则总则》、《天猫规则》、《飞猪规则》等“发布违禁信息”中的商品或信息；（违禁信息参考《淘宝平台违禁信息管理规则》中的商品或信息）

（8）未经授权不得擅自使用他人商标、名称。推广信息中如使用他人商标、品牌名称的，用户在使用前需自行确认已取得相关授权证明文件；【解读】

（9）不得推广涉嫌侵权或误导消费者的商品或信息；【解读】

（10）不得以遮盖、涂抹等方式对图片类推广信息（包括但不限于推广主图、商品详情信息中的图片等）中包含的商品、商品标签及商品包装进行修改；【解读】

（11）不得推广电子烟及其配件等相关商品；【解读】

（12）不得进行任何危害阿里妈妈以及关联公司利益、名誉或者商誉的行为；【解读】

（13）不得推广《淘宝平台规则总则》等“发布混淆信息”中的商品或信息；【解读】

（14）其他阿里妈妈认为应当纳入 A 类违规的不适合推广的商品或信息。

（二）B 类违规行为。用户不得违反下述要求，否则为 B 类违规行为：

（1）不得推广《淘宝平台规则总则》、《天猫规则》、《飞猪规则》等“滥发信息”中的商品或信息；【解读】

（2）不得推广以减肥、丰胸、壮阳、缩阴或增高为功效，使用方式为口服、涂抹或注射的商品（“保健食品\膳食营养补充食品”下二级类目“保健食品”中功效为减肥的商品除外）；【减肥规则解读】【缩阴规则解读】

（3）不得推广成人用品类商品，包括但不限于情趣内衣、器具类、避孕套等；【解读】

（4）不得推广二手、闲置类商品（部分类目允许在闲鱼 app 端推广）；【解读】

（5）不得推广具有安全隐患的商品；【解读】

（6）不得推广“彩妆\香水\美妆工具”、“美容护肤\美体\精油”、“美发护发\假发”类目下小样、中样、分装商品；【解读】

（7）淘宝网卖家不得推广数码电器类属性为“其他品牌”类的商品；【解读】

（8）不得推广含有国家级、最高级、最佳等绝对化描述的信息；【解读】

（9）不得推广含有虚假、夸大、承诺性表述或无法判断真伪的夸张性表述，不得欺骗和误导消费者；如描述普通功效类文案，需提供权威检测机构对应的检测报告。【解读】

（10）不得推广存在描述不符或无法证实的信息；不得有任何虚构原价、虚假折扣等价格欺诈以及虚假营销的行为；【解读】

（11）不得利用不满十周岁的未成年人作为广告代言人；保健食品、医疗、药品、医疗器械广告不得利用广告代言人做推荐、证明；【解读】

（12）不得推广涉嫌不正当竞争或使用与他人进行比较的信息，损害竞争对手或第三方的商业信誉、商品声誉的信息；【解读】

（13）不得推广含有以任何个人或者组织的名义进行现身说法推荐、证明的信息；【解读】

（14）不得推广丑陋、难看的商品或信息，不得推广含有负面话题和网络炒作等消极负面影响的商品或信息；【解读】

（15）不得推广商品主图片或推广主图片为病症类真人图示的商品；【解读】

（16）不得出现使用淘宝、天猫等官方名义推荐商品，或使用官方活动名称、LOGO、模板、标识进行宣传的描述，有阿里妈妈官方授权的除外；【解读】

（17）禁止发布替代母乳的婴儿乳制品、饮料和其他食品信息，包括但不仅限于 1 段奶粉、0-12 个月适用的奶粉等；【解读】

（18）不得推广含有虚假推广或疑似骗取点击的信息；【解读】

（19）淘宝站内推广信息不得出现网址、招商信息，严禁出现链到外网或链到淘宝客链接；【解读】

（20）不得推广图片无实物主体的非虚拟物品；【解读】

（21）不得推广错放类目属性的商品；【解读】

（22）不得推广无有效港澳通行证过香港澳门服务；【解读】

（23）不得在推广标题中使用特殊符号；【解读】

（24）不得使用与所发布的商品无直接相关性的关键词或阿里妈妈认为不适宜使用的其他关键词；【解读】

（25）不得推广不当使用他人权利的商品或信息；【解读】

（26）不得提供虚假资质文件；【解读】

（27）不得推广全球购商家使用“商品轻发布”工具发布的商品；【解读】

（28）其他阿里妈妈认为应当纳入 B 类违规的不适合推广的商品或信息。【解读】

（三）C 类违规

（1）网站内容可正常访问，推广的内容不得为已下架不存在的商品，或官方活动信息（含 LOGO）及已经过期的活动信息（含 LOGO）【解读】

（2）不得推广牛皮癣广告；【解读】

（3）不得推广有质量问题和描述不当的商品；【解读】

第六章 违规处理措施

第十五条 用户违反本规范的，阿里妈妈可对违规性质、严重程度等进行独立判定，并按本规范规定给予相应处罚，阿里妈妈对处理结果免责。阿里妈妈在发现及查处用户违规行为过程中所使用的数据（如有）以阿里妈妈统计的为准。

第十六条 用户违反本规范的，阿里妈妈有权单独或合并采取下述措施：

（一）禁止推广相应的商品\或删除相应的推广信息。

（二）暂停提供淘宝/天猫直通车服务。

（三）终止提供淘宝/天猫直通车服务。

第十七条 用户因违反《淘宝平台规则总则》、《天猫规则》、《飞猪规则》等被处罚的，阿里妈妈同时有权依违规类型与扣分累计分值区间，按下表所列时间下述规则中止用户的服务：

（一）天猫商家、飞猪商家在近 90 天（含）因严重违规（出售假冒商品除外）扣分累计达到 24 分的 ，将被限制使用服务。
（二）淘宝商家在自然年内因严重违规（出售假冒商品除外）累计扣分达到 6 分（含）-12 分（含），则中止服务 30 天；累计扣分达到 12 分（含）-48 分（不含），则中止服务 90 天；
（三）淘宝商家在自然年内因出售假冒商品累计扣分达到 24 分（含）以上，则中止服务 90 天。
（四）违反《淘宝平台规则总则》、《天猫规则》、《飞猪规则》严重违规行为中“发布违禁信息”相关规定的，自然年内累计扣分达到 48 分（含）以上，则永久清退。
（五）违反《淘宝平台规则总则》、《天猫规则》、《飞猪规则》严重违规行为中“骗取他人财物”相关规定的，自然年内累计扣分达到 48 分（含）以上，则永久清退。

第十八条 如有下述违规情形发生，阿里妈妈同时有权屏蔽相应推广信息：

（一）存在换宝贝行为或错放类目属性的商品。

（二）因违反《淘宝平台规则总则》、《天猫规则》、《飞猪规则》等被执行店铺监管的店铺所有商品。

第十九条 如有下述违规情形发生，阿里妈妈同时有权暂停向用户提供淘宝/天猫直通车服务：

（一）用户不再符合本规范第三章关于用户管理相关要求的，暂停淘宝/天猫直通车服务的时间直至用户符合要求后结束。

（二）店铺因违反《淘宝平台规则总则》、《天猫规则》、《飞猪规则》等被执行全店商品搜索降权、店铺监管等，暂停淘宝/天猫直通车服务的时间直至淘宝或天猫处罚结束的次日结束。特定类目针对处罚解除时间有特殊规定的，从其规定。

（三）在使用阿里妈妈或其关联公司其他产品（包括但不限于超级钻展、品销宝、淘宝客等）服务时因严重违规被暂停的，阿里妈妈或其关联公司其他产品服务恢复后用户可申请开通。

（四）发生其他阿里妈妈认为应当暂停服务的情形。

第二十条 如有下述违规情形发生，阿里妈妈有权根据违规类型与违规的严重程度暂停或终止用户的淘宝/天猫直通车服务：

（一）违规类型及相应扣分规则

违规类型	一般违规	较重违规	严重违规	情节恶劣
A 类违规	2 分-6 分	6 分-12 分	12 分-24 分	24 分-48 分
B 类违规	1 分-3 分	6 分-12 分	12 分-24 分	24 分-48 分
C 类违规	0 分-3 分	6 分-12 分	12 分-24 分	24 分-48 分

（二）违规累计分数及对应处罚类型：

用户类型	累计扣分值	A 类违规行为	B 类违规行为	C 类违规行为
淘宝卖家\天猫卖家\飞猪商家\外部广告主	12 分	14 天	7 天	7 天
	24 分	90 天	14 天	14 天
	36 分	清退	30 天	30 天
	48 分		90 天	90 天

第二十一条 如有下述违规情形发生，阿里妈妈同时有权终止向用户提供淘宝/天猫直通车服务，且有权不退还其淘宝/天猫直通车账户中剩余的软件服务费（包括赠款）：

（一）A 类违规行为累计达 48 分及以上的；

（二）违反《淘宝平台规则总则》、《天猫规则》、《飞猪规则》等中“发布违禁信息”的相关规定，且扣分达 48 分及以上的；

（三）违规《淘宝平台规则总则》、《天猫规则》、《飞猪规则》等中“骗取他人财物”的相关规定，且扣分达 48 分及以上的；

（四）在使用阿里妈妈或其关联公司其他营销产品（包括但不限于钻石展位、淘宝客等）服务时因严重违规被终止服务的；

（五）《淘宝服务协议》、《天猫服务协议》、《飞猪服务协议》因任何原因暂停或终止的；

（六）发生其他阿里妈妈认为应当终止服务的情形；

第二十二条 A 类、B 类、C 类等违规行为的分数分别累计；B 类、C 类违规若累积扣分达到 48 分，在扣分清零前，每增加 12 分，暂停服务天数皆为 90 天。违规行为累计分数在每年的十二月三十一日二十四时清零，但正在执行的违规处理不会随着累计分数清零而撤销。

第七章 其它

第二十三条 本规范于 2017 年 7 月 4 日首次生效，于 2021 年 8 月 25 日最新修订。用户的行为，发生在本规范修订前的，适用当时的规范；发生在本规范修订以后的，适用本规范。